２．最近の相談事例

電話勧誘販売（健康食品）
「電話で健康食品の購入を勧められ承諾してしまった」

【７０代以上　女性】

２０１４年Ｘ月、名前を名乗らない女性から突然電話があり、健康食品の購入を勧められた。当初は購入する気持ちもなく断っていたが、「この健康食品を飲み続けると風邪をひかなくなる。」、「値段は１箱で７，８００円と格安です。」などと、長々と説明を受けるうちに購入してみようかという気持ちになり、購入を承諾してしまった。

電話を切った後、冷静に考えると、やはり自分には必要のないものであり、購入を取りやめたいと思ったが、電話では事業者名、住所、電話番号、担当者名などは一切教えてもらっていなかったので、こちらから連絡できない。

後日商品が代引きで配達されることになっているが、どのように対応をすればよいか。

消費者へのアドバイス

- **電話勧誘販売で契約した場合、消費者は契約内容を明らかにした書面を受領して８日間が経過するまでは、クーリング・オフ（無条件解約）を行うことが可能です。**
- **この事例のように事業者の連絡先が分からない場合、商品を受け取って代金を支払ってしまうと、代金を取り戻すのが難しくなります。このような場合は、商品配達時に受け取り拒否をし、送付元の事業者名、住所、電話番号、商品名などをメモし、早急にクーリング・オフの手続をするようにしましょう。受け取り拒否をしても代引配達業者に迷惑がかかることはありません。**

（参考）クーリング・オフの書面の書き方

http://www.hkd.meti.go.jp/hokih/consumer/keiyaku/09.htm

ここがポイント

【クーリング・オフ】（契約の申込みの撤回または契約の解除）

- **特定商取引法では、電話勧誘行為により消費者が契約を申し込んだり、契約を締結した場合であっても、同法で定められた書面を受領した日から数えて８日以内であれば、クーリング・オフが可能です。クーリング・オフは、消費者が販売業者等に対し、書面を発した時に効力が発生します。**
- **消費者がクーリング・オフを行った場合、販売業者等はそれに伴う損害賠償や違約金を請求することはできません。また、消費者が商品を受け取っている場合は、その引取り又は返還に要する費用は、販売業者等の負担となります。（同法第２４条）**

【電話勧誘販売における氏名等の明示】

- **特定商取引法では、販売業者等は、電話勧誘販売を行おうとするときは、勧誘に先立って、事業者の氏名又は名称、勧誘を行う者の氏名、販売しようとする商品の種類、契約の締結について勧誘する目的である旨を告げなければならないとしています。（同法第１６条）**

【契約を締結しない旨の意思を表示した者に対する勧誘の禁止】

- **特定商取引法では、販売業者等は契約を締結しない旨の意思を表示した消費者に対し、継続して勧誘を行うことや再勧誘を行うことを禁止しています。（同法第１７条）**

訪問購入（貴金属）
「買取り業者にどのように対応すればよいか」

【５０代　女性】

先日、母が貴金属等の買取りの電話を受け、業者が自宅に来ることを承諾してしまったらしい。たまたま今日は自分の仕事が休みだったため母の家に居たところ、その業者から、「これから伺います。」と電話があった。

業者が来た場合の対応方法を教えて欲しい。

消費者へのアドバイス

- **特定商取引法では、訪問購入のいわゆる「飛び込み勧誘」を禁止しています。購入業者には勧誘に先立って相手方に勧誘を受ける意思があるか確認する義務が課せられていますので、必要がなければきっぱり断りましょう。**
- **契約する際は、後日のトラブル回避のためにも取引条件を明らかにした書面（法定書面）を必ず受け取りましょう。**
- **契約を締結し、法定書面を受領した日から８日間、売主である消費者は購入業者に対し、物品の引き渡しを拒むことができます。その間に本当に手放してよいものか慎重に検討し、購入を頼むつもりがない場合はクーリング・オフをしましょう。**

ここがポイント

自宅を訪れた事業者が貴金属等を強引に買い取る、いわゆる訪問購入に係る消費者相談が急増したことから、特定商取引法が改正され、訪問購入に係る規定が設けられました。（平成２５年２月２１日施行）

【不招請勧誘等の禁止】

- **購入業者は、訪問購入に係る売買契約の締結についての勧誘を要請していない消費者に対し、営業所等以外の場所で勧誘を行うことは禁止されています。例えば広告等を見た相手方から電話等により「〇〇を売りたいので、契約について話が聞きたい。」と話があったとき等は「勧誘の要請」があったといえますが、単に査定を要請した場合や一般的な照会、資料の送付依頼などがあったことをもって「勧誘の要請」があったとすることはできません。購入業者から電話をかけ、訪問して勧誘してよいかどうかを積極的に尋ねて相手方から「勧誘の要請」を取り付ける場合も同様です。（同法第５８条の６第１項）**

【クーリング・オフ】（契約の申込みの撤回または契約の解除）

- **訪問購入において、売買契約の相手方が契約を申し込んだり、契約を締結した場合であっても、特定商取引法で定められた書面（法定書面）を受領した日から数えて８日以内であれば、売主である消費者は、クーリング・オフを行うことが可能です。なお、クーリング・オフは、消費者が購入業者に対し、書面を発した時に効力が発生します。**
- **消費者がクーリング・オフを行った場合、購入業者は損害賠償や違約金を請求することはできません。また、代金の収受や物品の引渡しが行われている場合、その返還費用や利息などは購入業者の負担となります。（同法第５８条の１４）**

【書面の交付】

- **購入業者は、売買契約の申込みを受けたとき又は契約を締結したときは、物品の種類や購入価格、引渡しの拒絶やクーリング・オフに関する事項など、契約内容を明らか**

にする事項が記載された書面を売主である消費者に交付しなければなりません。（同法第５８条の７、同法第５８条の８）

【物品の引渡しの拒絶】

- **売主である消費者は、クーリング・オフが認められる８日間は、債務不履行に陥ることなく、購入業者に対し、訪問購入に係る物品の引渡しを拒むことができます。（同法第５８条の１５）**

製品安全（ガスストーブ）
「１０年以上も前に製造されたストーブを設置され不安である」

【５０代　男性】

今月､賃貸アパートの全室にガス販売会社Ｘが所有するＦＦ式のＬＰガスストーブが設置された。アパートの給湯・調理はＸのＬＰガスを使っていることもあり、ストーブもＬＰガス仕様のものが設置された。Ｘが設置し、一応試運転をしていったが、寒い日にストーブを使ったところ、燃焼中に突然消えた。１時間くらい経って再点火したところ燃焼したが、翌朝も同様の状態になった。いろいろ試した結果、温度設定を２４度から２０度くらいに下げると、突然消火することがわかった。大家に伝えたところ、Ｘから取扱説明書を取り寄せるということで、修理をするとか機種を交換するという話にはならなかった。

部屋のストーブを調べてみると１９９８年に製造したストーブだった。１５年も前に製造された古いストーブなので正常に燃焼しないのではないかと考え、直接メーカーであるＹに問い合わせたが、Ｙからは原因について明確な説明はなく、また、故障しているとも言われなかった。

１０年以上も前に製造したストーブは安全面で不安があり､大家とＸとの取引に納得できず、新しいストーブに交換してほしい。

何かの法律に違反しているのではないか、対処法を知りたい。

消費者へのアドバイス

- **製造されて１０年以上経過した製品は、特に異常がないとしても製品の劣化が進んでいる可能性があります。また､部品が保有されていない場合もあります。重大事故等、トラブルを未然に防ぐため、当該ストーブの取扱説明書に記載されている仕様及び取扱いにおける注意事項を確認し、大家との十分な話し合いを行って下さい。**
- **その上で、本機器が同様の状態となった場合は、大家と販売会社Ｘの立会いの下、メーカーＹに直接燃焼状況の確認をしてもらいましょう。**
- **同種機器に関する一般的な標準使用期間や安全性等については、業界団体の窓口で助言を受けることも可能です。**
- **液化石油ガスの保安の確保及び取引の適正化に関する法律では、同法省令で定めた技術上の基準に適合していることを示す表示「PSLPG マーク」を付したものでなければ、販売等をしてはならないとしています。まずは、PSLPG マークが付されているか確認して下さい。なお、同法では、長期間使用した機器修理の必要性や設置の可否を規制する内容となっていない点に留意して下さい。**

PS LPG

PSLPG マークの一例

※参考

製品を長期間使用することで発生する経年劣化による製品事故を防止し、製品を安全に使い続けることを目的に、平成２１年４月１日に「長期使用製品安全点検・表示制度」が創設されました。

この制度は、製品の所有者が製造事業者等に対し所有者情報を提供することで、製造事業者等から設計標準期間に応じた点検期間が通知され、消費者の要請により、製造事業者等が有償で点検、修理を実施することになります。

【長期使用製品安全点検制度】

- **製品が古くなると部品等が劣化し、火災や死亡事故を起こすことがあります。同制度では、消費者自身による点検が難しく、経年劣化による重大製品事故のおそれが高い、以下の９品目を「特定保守製品」に指定しています。**
  - **〇屋内式ガス瞬間湯沸器（都市ガス用、ＬＰガス用）**
  - **〇屋内式ガスふろがま（都市ガス用、ＬＰガス用）**
  - **〇石油給湯器**
  - **〇石油ふろがま**
  - **〇密閉燃焼式石油温風暖房機**
  - **〇ビルトイン式電気食器洗機**
  - **〇浴室用電気乾燥機**

【長期使用製品安全表示制度】

- **経年劣化による重大事故の発生率は高くはないものの、事故件数が多い以下の５品目について、設計上の標準使用期間と経年劣化についての注意喚起等の表示が義務化されました。**
  - **〇扇風機**
  - **〇換気扇**
  - **〇エアコン**
  - **〇ブラウン管テレビ**
  - **〇洗濯乾燥機を除く電気洗濯機（全自動洗濯機、２槽式洗濯機）**
    - **標準使用期間が過ぎたら、異常な音や振動、においなど製品の変化に注意しましょう。**